

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah memiliki peran penting dalam menyediakan produk keuangan yang tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Salah satu prinsip yang menjadi perhatian masyarakat adalah penggunaan akad yang sesuai dengan ketentuan syariah, transparansi dalam pengelolaan dana, keamanan dana nasabah, serta terhindarnya transaksi dari unsur riba, gharar, dan maisir. Oleh karena itu, pemilihan produk Tabungan Haji tidak hanya didasarkan pada manfaat dan kemudahan yang diberikan, tetapi juga pada tingkat kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap kesesuaian produk dengan prinsip syariah. Hal ini juga menjadi perhatian dalam penggunaan produk Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan, karena sebagai lembaga perbankan syariah, bank diharapkan mampu memberikan produk Tabungan Haji yang sesuai dengan prinsip syariah sekaligus memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.¹

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu produk unggulan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan untuk membantu masyarakat mempersiapkan dana ibadah haji secara terencana dan sesuai

¹ Andini, 'Implementasi Akad Wadiah Pada Produk Tabungan IB Haji Di Bank Muamalat KC A Rivai Palembang', Jurnal Kajian Keislaman Dan Informasi Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, 16.2 (2024), 36–47 (h. 37–38).

dengan prinsip syariah. Produk ini memiliki beberapa manfaat yang dapat menjadi pertimbangan bagi nasabah, seperti tidak dikenakan biaya layanan rekening, kemudahan melakukan setoran, keamanan dana, serta pengelolaan dana yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Bank Muamalat menjelaskan bahwa Tabungan iB Hijrah Haji menggunakan akad Wadi'ah, yaitu dana yang disimpan nasabah diperlakukan sebagai titipan kepada bank sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara amanah dan sesuai ketentuan syariah. Karakteristik tersebut menjadi salah satu aspek penting yang membentuk persepsi nasabah terhadap produk Tabungan Haji, khususnya dalam hal keamanan, kepercayaan, kemudahan bertransaksi, dan kesesuaian produk dengan prinsip syariah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tersebut.²

Persepsi nasabah merupakan hal yang penting dalam menilai keberhasilan suatu produk perbankan, karena setiap nasabah dapat memiliki penilaian yang berbeda terhadap produk yang digunakan. Pada Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan, nasabah dapat menilai produk Tabungan iB Hijrah Haji dari berbagai aspek, seperti manfaat produk, kualitas pelayanan, kemudahan dalam melakukan setoran, keamanan dana, informasi yang diberikan oleh pihak bank, biaya yang dikenakan, serta kesesuaian akad dengan prinsip syariah. Persepsi

² Putri Hera, 'Analisis Kesesuaian Akad Wadi'ahh Pada Tabungan Hijrah Haji Di Bank Muamalat Kcu Palembang', Jurnal Kajian Keislaman Dan Informasi Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, 16.2 (2024), 104–16 (h.105–106).

yang baik terhadap produk Tabungan Haji dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk menggunakan serta mempertahankan produk tersebut. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan, penyampaian informasi, kemudahan transaksi, maupun pemahaman nasabah mengenai mekanisme dan akad produk, kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan.³

Kepuasan nasabah merupakan salah satu aspek penting bagi keberlangsungan kegiatan perbankan, termasuk pada Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan. Nasabah yang merasa puas terhadap suatu produk cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank dan berpotensi untuk tetap menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Kepuasan nasabah dapat muncul ketika manfaat, kualitas, kemudahan, keamanan, dan kinerja produk yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam penggunaan produk Tabungan iB Hijrah Haji, kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan nasabah, kemudahan dalam melakukan setoran, keamanan dana, kejelasan informasi, pelayanan yang diberikan, serta kesesuaian pengelolaan dana dengan prinsip syariah. Oleh

³ Ririn Tamara Wulandari, 'Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman', Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan, 4.4 (2026), 23230–35 (h. 23230).

karena itu, Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan perlu memperhatikan kualitas dan manfaat produk Tabungan Haji serta pelayanan yang diberikan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Dalam konteks produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan, kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek yang terdapat dalam produk tersebut. Nasabah dapat mempertimbangkan apakah produk memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, apakah proses penyetoran dana mudah dan praktis dilakukan, apakah informasi mengenai produk disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, serta apakah dana yang ditabung memiliki tingkat keamanan yang baik. Selain itu, nasabah juga dapat mempertimbangkan kesesuaian akad dan mekanisme pengelolaan dana dengan prinsip-prinsip syariah. Semakin baik penilaian nasabah terhadap manfaat, kemudahan, keamanan, informasi, pelayanan, dan kesesuaian syariah dari produk Tabungan iB Hijrah Haji, semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas dan percaya untuk terus menggunakan produk tersebut di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji di Bank Muamalat kcp Kota Manna Bengkulu Selatan?
2. Apakah produk Tabungan Haji berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat kcp Kota Manna Bengkulu Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji di Bank Muamalat.

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap produk Tabungan Haji di Bank Muamalat kcp Kota Manna Bengkulu Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk Tabungan Haji terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat kcp Kota Manna Bengkulu Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas maka manfaat yang akan dicapai dalam penelitian yang saya teliti yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pemasaran perbankan syariah, khususnya mengenai pemasaran produk Tabungan Haji dan hubungannya dengan kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank Muamalat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan dalam meningkatkan kualitas produk Tabungan Haji, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada nasabah mengenai produk Tabungan Haji, sehingga nasabah dapat mengetahui manfaat dan kualitas produk yang digunakan.

c. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat digunakan penulis untuk memperdalam pemahaman dan pengetahuan tentang mengenai pemasaran perbankan syariah, produk Tabungan Haji, dan kepuasan nasabah. serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi perbankan syariah.

G. E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Gilang Akbar Pratama yang bertujuan untuk menganalisis pengembangan produk tabungan haji di Bank Muamalat, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terkemuka di Indonesia. Haji merupakan rukun

Islam yang sangat penting bagi umat Muslim, dan persiapan finansial yang baik menjadi kunci untuk menjalankan ibadah ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Analisis dilakukan terhadap aspek-aspek seperti fitur produk, strategi pemasaran, serta kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk tabungan haji Bank Muamalat telah memenuhi beberapa kriteria penting, seperti transparansi biaya, kemudahan akses, dan kesesuaian dengan nilai-nilai syariah. Bank Muamalat terus berinovasi dalam pengembangan produk tabungan haji, serta meningkatkan program edukasi untuk membantu nasabah memahami pentingnya perencanaan keuangan dalam melaksanakan ibadah haji. Diharapkan Bank Muamalat dapat memperkuat posisinya sebagai pilihan utama bagi masyarakat dalam menyiapkan perjalanan haji mereka. Dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat KCP Kota Metro telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat melalui pendekatan pelayanan. Namun demikian, masih diperlukan penguatan dalam hal promosi digital, literasi keuangan syariah, dan inovasi layanan berbasis teknologi agar daya saing produk tabungan haji semakin meningkat. Secara keseluruhan, produk tabungan haji ini berperan penting dalam mendukung visi Bank Muamalat sebagai pelopor bank syariah. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya,

sedangkan persamaannya terletak pada pendekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Mayta Ashillia dan Muhammad Iqbal Fasa yang bertujuan untuk mengetahui keunggulan produk haji di Bank Syariah Indonesia pemasaran merupakan konsep yang secara signifikan mengintegrasikan prinsip-prinsip filosofis dalam implementasi praktisnya. Inti pemasaran dapat dienkapsulasi dalam identifikasi dan perumusan keinginan dan kebutuhan konsumen, yang mengharuskan pengembangan produk, harga, promosi, dan strategi distribusi yang selaras dengan konteks spesifik konsumen target. Investigasi ini menggunakan metodologi kualitatif dan menggabungkan teknik pengumpulan data melalui literatur yang berkaitan dengan tema penelitian, yang mungkin termasuk teks akademik atau jurnal ilmiah. Data yang digunakan terdiri dari informasi pelanggan yang bersumber langsung dari berbagai platform, termasuk media sosial dan saluran iklan. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi pemasaran produk tabungan haji yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia mematuhi kerangka bauran pemasaran 7P, yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan strategi proses, sementara juga mengakui keterbatasan tertentu yang dihadapi Bank Syariah Indonesia dalam pemasaran produk tabungan haji.

⁴ Gilang Akbar Pratama, '*Analisis Pengembangan Produk Tabungan Haji Di Bank Muamalat Kcp Kota Metro*', (2025), (h.16)

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada pendekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Elvina Damayanti dan Diyan Yusri yang bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat untuk meningkatkan jumlah nasabah menggunakan produk tabungan haji dan menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam memasarkan produk tabungan haji tersebut. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan pendekatan lapangan yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Muamalat berupa strategi bauran pemasaran jasa 7P yang meliputi strategi product, price, place, promotion, people, physical evidence, dan process dengan beberapa faktor pendukung dan penghambat bagi pemasar. Dimana pihak Bank Muamalat memasarkan produk tabungan haji melalui promosi (Promotion) dengan penyebaran brosur dengan melakukan door to door ke rumah nasabah atau instansi-instansi. Muamalat selalu memperhatikan kepuasan nasabah juga, kualitas pelayanan, guna menciptakan loyalitas pelanggan. Karena apabila nasabah puas

⁵ Ghina Mayta Ashillia and Muhammad Iqbal Fasa, 'JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara Analisis Keunggulan Pemasaran Produk Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia *Analysis Of Marketing Advantages Of Hajj Products On Customer Satisfaction At Bank Syariah Indonesia*', *Jicn: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, November, (2024),(h.20)

maka nasabah akan loyal. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada pendekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Az-Zahra Nuril Firdaus yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan terhadap produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman serta mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk tabungan haji Indonesia. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Customer service di BSI KC Jember Sudirman dalam memberikan pelayanan, yaitu bersikap ramah, berbicara dengan lembut dengan intonasi, sopan, santun, dengan suara yang pelan agar nasabah dapat memahami apa yang disampaikan serta beberapa strategi yaitu 1. Melayani dengan sepenuh hati dan memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal 2. Menawarkan produk-produk berkualitas 3. Mengemukakan data dan informasi secara akurat dan benar 4. Mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi dan unit kerja. Peran yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk tabungan haji pada BSI KC Jember Sudirman yaitu 1. Menggunakan produk-produk yang berkualitas sehingga para nasabah akan merasa puas 2. Memberikan pelayanan prima sehingga nasabah

⁶ Elvina Damayanti and Diyan Yusri, 'Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Cabang Stabat', 2.3 (2023),(h.7)

merasa nyaman dan sesuai harapan yang diinginkan 3. Memberikan rasa empati terhadap nasabah sehingga nasabah memiliki rasa percaya diri rasa bangga terhadap produk yang digunakan dan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap produk yang diberikan di BSI KC Jember Sudirman. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada pendekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Syapriah Anjani dan Diyan Yusri yang bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Stabat. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kuantitatif, dalam hal ini penulis bermaksud mengetahui seberapa efektif Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Stabat. Instrumen Penelitian JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah yang akan dipergunakan untuk menjar ing data variabel X dan Y dengan menggunakan angket. Hasil penelitian ini adalah: 1) Variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Stabat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

⁷ A Z N Firdaus, S N Holisah, and A Sa'adah, 'Analisis Peran Customer Service Dalam Pelayanan Produk Tabungan Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01.03 (2024),(h.84)

t hitung sebesar 1.762 sedangkan nilai t tabel 1.98397. Sehingga semakin baik kualitas pelayannya yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepuasan nasabah pada Bank Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. 2) Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Stabat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Variabel Kualitas Produk (X2) t hitung 5.391 sedangkan t tabel 1.98397. Sehingga semakin baik kualitas Produk yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepuasan nasabah pada Bank Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. 3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji secara perhitungan spss terdapat nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. Oleh karena itu karyawan Bank Bank Syariah Indonesia KCP Stabat harus dapat mempertahankan pelayanan dan produk yang di berikan untuk nasabah dan dapat merubah lebih baik dari sebelumnya agar menimbulkan sara kepuasan yang lebih dari apa yang di harapkan. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada pedekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁸

⁸ Jeksya Jurnal Ekonomi and others, 'Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Muamalat KCP Stabat', *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2024), (h.46)

H. F. Sistematika Penulisan

Bab I: Pendahuluan, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Sistematika Penulisan

Bab II: Tinjauan Pustaka, Bab II Kajian Teori berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian, meliputi pengertian produk perbankan syariah, tabungan, tabungan haji, karakteristik produk tabungan haji Bank Muamalat, nasabah, konsep kepuasan nasabah, indikator kualitas pelayanan dan kualitas produk, hubungan produk tabungan haji dengan kepuasan nasabah, kerangka berpikir penelitian, serta hipotesis penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian, Bab III menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Bab ini terdiri atas beberapa subbab, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta Teknik Pengumpulan Data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan, Bab IV berisi penyajian hasil penelitian serta pembahasan mengenai Analisis Produk Tabungan Haji terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan. Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah menggunakan teknik analisis statistik untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

Bab V: Penutup, Kesimpulan, saran, Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian mengenai Analisis Produk Tabungan Haji terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Manna Bengkulu Selatan.

